

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
INTISARI	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pengertian <i>Benchmarking</i>	9
2.2 Tipe <i>Benchmarking</i>	11
2.3 <i>Environmental Benchmarking</i>	13
2.4 <i>Process Benchmarking</i>	15
2.5 <i>Performance Benchmarking</i>	17
2.6 <i>Best-practice Benchmarking</i>	18



BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Desain Penelitian	20
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	20
3.2.1 Pengumpulan Data Primer	21
3.2.2 Pengumpulan Data Sekunder	24
3.3 Metoda Analisis Data.....	25
3.3.1 Analisis Lingkungan	26
3.3.2 Analisis Rantai Nilai (<i>Value Chain</i>)	27
3.3.3 Analisis Rasio untuk Pengukuran Kinerja	28
3.3.4 Analisis <i>Best-practice</i>	30
3.4 Kerangka Analisis.....	30
3.5 Obyek Penelitian.....	31
3.5.1 Profil PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk	31
3.5.2 Kondisi Outlet PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.....	33
3.5.3 Unit Kredit PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Deskripsi Data.....	36
4.2 Pembahasan	36
4.2.1 Analisis Lingkungan	36
4.2.1.1 <i>Environmental Benchmarking</i> menggunakan Analisis Internal	37
4.2.1.2 <i>Environmrntal Benchmarking</i> menggunakan Analisis Eksternal	39
4.2.2 Analisis Rantai Nilai (<i>Value Chain</i>)	41
4.2.2.1 <i>Process Benchmarking</i> menggunakan Analisis Rantai Nilai.....	42
4.2.3 Analisis Rasio untuk Pengukuran Kinerja	52
4.2.3.1 <i>Performance Benchmarking</i> menggunakan Analisis Rasio Kinerja	52

4.2.3.1.1	Rasio Kinerja <i>Asset Quality</i> (Kualitas Aset Produktif)	53
4.2.3.1.2	Rasio <i>Earnings</i> (Rentabilitas)	55
4.2.4	Analisis <i>Best-practice</i>	57
BAB 5	SIMPULAN DAN SARAN	64
5.1	Simpulan	64
5.2	Keterbatasan.....	66
5.3	Implikasi	67
5.4	Saran-saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....		69
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....		74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Generasi <i>Benchmarking</i>	10
Gambar 3.1 Analisis Value Chain	28
Gambar 3.2 Kerangka Analisis	31
Gambar 3.3 Kondisi Outlet BNI pada tahun 2017	33
Gambar 3.4 Struktur Unit Bisnis BNI per Wilayah Kerja	35
Gambar 4.1 Perbandingan Faktor yang Mempengaruhi Pertumbuhan Bisnis Usaha Kecil Unit Kredit Klaten dan Unit Kredit Subang	39
Gambar 4.2 Perbandingan Proses/Aktivitas Unit Kredit Klaten dan Unit Kredit Subang	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kondisi Bisnis Usaha Kecil Unit Kredit Klaten dan Unit Kredit Subang Tahun 2014-2016	3
Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	23
Tabel 4.1 Perbandingan Faktor Internal yang Mempengaruhi Pertumbuhan Bisnis Usaha Kecil Unit Kredit Klaten dan Unit Kredit Subang	38
Tabel 4.2 Hasil Kuesioner <i>Environmental Benchmarking</i>	39
Tabel 4.3 Perbandingan Analisis Rantai Nilai Unit Kredit Klaten dan Unit Kredit Subang.....	43
Tabel 4.4 Hasil Kuesioner <i>Process Benchmarking</i>	49
Tabel 4.5 Analisis Komparatif Rasio Kualitas Aset Produktif pada Unit Kredit Klaten dan Unit Kredit Subang Tahun 2016.....	53
Tabel 4.6 Analisis Komparatif Rasio Rentabilitas (<i>Earnings</i>) pada Unit Kredit Klaten dan Unit Kredit Subang	55
Tabel 4.7 Perbandingan Kelemahan dan Kekuatan pada Unit Kredit Klaten dan Unit Kredit Subang	58
Tabel 4.8 Matrik Hasil Analisis <i>Benchmarking</i> Unit Kredit Klaten dan Unit Kredit Subang.....	61